

TUGAS AKHIR

ANALISIS RESPON PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TERMINAL 1 BANDAR UDARA JUANDA SURABAYA



PRO PATRIA

Disusun Oleh:

ANGGUN SURYA MUTIARA INDAH

03115072

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NAROTAMA
SURABAYA
2019**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS RESPON PENUMPANG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN TERMINAL 1 BANDAR UDARA JUANDA
SURABAYA**

Disusun Oleh:

Anggun Surya Mutiara Indah

NIM: 03115072

Diajukan guna memenuhi persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T)
pada Program Studi Teknik Sipil
Fakultas Teknik
Universitas Narotama
Surabaya

PRO PATRIA

Surabaya, 06 Februari 2019

Mengetahui
Dosen Pembimbing,

Dr. M. Ikhsan Setiawan S.T., M.T.

NIDN: 0701097503

TUGAS AKHIR

**ANALISIS RESPON PENUMPANG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN TERMINAL 1 BANDAR UDARA JUANDA
SURABAYA**

Disusun Oleh:

Anggun Surya Mutiara Indah

NIM: 03115072

Tugas akhir ini telah memenuhi persyaratan untuk diujikan.

PRO PATRIA

Surabaya, 06 Februari 2019

Mengetahui
Dosen Pembimbing,

Dr. M. Ikhsan Setiawan S.T., M.T.

NIDN: 0701097503

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR INI
TELAH DIUJIKAN DAN DIPERTAHANKAN DIHADAPAN TIM PENGUJI
PADA HARI RABU, 06 FEBRUARI 2019

Judul Tugas Akhir : ANALISIS RESPON PENUMPANG TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN TERMINAL 1 BANDAR
UDARA JUANDA SURABAYA

Disusun Oleh : ANGGUN SURYA MUTIARA INDAH

NIM : 03115072

Fakultas : TEKNIK

Program Studi : TEKNIK SIPIL

Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS NAROTAMA

Tim Penguji Terdiri :

1. Ketua Penguji


Dr. M. Ikhsan Setiawan, S.T., M.T.

NIDN: 0701097503

2. Sekretaris


Farida Hardaningrum, S.Si., M.T.

NIDN: 0711037001

3. Anggota


Diah Ayu Restuti Wulandari, S.T., M.T.

NIDN: 0705038604

Mengesahkan

Ketua Program Studi Teknik Sipil,


Ronny Durrutun Nasihien, S.T., M.T.

NIDN: 0720127002

Dekan,


Diah I. Koespiadi, M.T.

NIDN: 0701046501

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggun Surya Mutiara Indah

NIM : 03115072

Judul Tugas Akhir : Analisis Respon Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan
Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat Karya/Pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Acuan/Daftar Pustaka.

Apabila ditemukan suatu Jiplakan/Plagiat maka saya bersedia menerima akibat berupa sanksi Akademis dan sanksi yang diberikan oleh yang berwenang sesuai ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 06 Februari 2019

Hormat saya,



Anggun Surya Mutiara Indah

NIK: 03115072

ANALISIS RESPON PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TERMINAL 1 BANDAR UDARA JUANDA SURABAYA

Anggun Surya Mutiara Indah¹, Muhammad Ikhsan Setiawan²

¹Jurusan Teknik Sipil, Universitas Narotama Surabaya

²Dosen Jurusan Teknik Sipil

Jl. Arief Rahman Hakim 51, 60117

*Email : anggunsurya21@gmail.com

ABSTRAK

Bandar Udara Juanda Surabaya merupakan salah satu bandara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura 1 (Persero). Maskapai LCC atau Low Cost Carrier adalah maskapai penerbangan yang menawarkan tarif rendah kepada customer-nya, dengan konsekuensi penghapusan atau pengurangan beberapa layanan atau fasilitas yang akan didapatkan oleh penerbangan reguler. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Sarana/Prasarana, Aksesibilitas & Fasilitas Umum terhadap kualitas pelayanan pengelola, di Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya dan menganalisis Maskapai LCC (*Low Cost Carrier*) yang ada di Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, dengan menggunakan kuisioner sebagai pengumpul data, sampel yang digunakan adalah 100 penumpang dari berbagai maskapai di lokasi penelitian yaitu di Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya. Analisa data menggunakan analisa regresi linier berganda dan uji hipotesis meliputi uji t, uji f dan determinasi berganda

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan Kualitas pelayanan penumpang (Sarana/Prasarana, Aksesibilitas & Kenyamanan dan Keselamatan) terhadap kinerja pengelola, di Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya cukup bagus dan memadai. Hal ini dibuktikan jawaban dari 100 responden yang menyatakan bahwa aksesibilitas, sarana dan prasarana dan kenyamanan dan keselamatan di Terminal 1 Bandar Udara Juanda mayoritas menjawab baik. Berdasarkan hasil perhitungan terdapat pengaruh Sarana/Prasarana, Aksesibilitas & kenyamanan dan keselamatan terhadap kualitas pelayanan.

Kata kunci : Aksesibilitas, Sarana dan Prasarana, Kenyamanan dan Keselamatan, dan Kualitas Pelayanan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Bandar Udara.....	9
2.2.2 Pelanggan.....	10
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2.4 Kualitas Pelayanan	11
2.2.5 <i>Low Cost Carrier (LCC)</i>	17
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Diagram Alir Penelitian.....	21

3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.2.1	Lokasi Penelitian	23
3.2.2	Waktu Penelitian.....	23
3.3	Sumber,Jenis dan Teknik Pengambilan Data	23
3.3.1	Sumber Data	23
3.3.2	Jenis Data.....	24
3.3.3	Teknik Pengambilan Data.....	24
3.4	Penyusunan Kuisisioner	24
3.5	Pengukuran Variabel	25
3.6	Uji Hubungan Antarvariabel.....	26
3.7	Analisis Regresi Linier Berganda	26
3.8	Uji Hipotesis	27
3.8.1	Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	27
3.8.2	Uji Statistik Fisher (F)	28
3.8.3	Koefisien Determinasi (R ²).....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Karakteristik Responden.....	30
4.1.1	Data Berdasarkan Jenis Kelamin	30
4.1.2	Data Berdasarkan Pekerjaan.....	31
4.1.3	Data Berdasarkan Pendidikan Terakhir	32
4.2	Deskripsi Hasil Kuisisioner.....	32
4.2.1	Variabel Aksesibilitas	32
4.2.2	Variabel Sarana dan Prasarana	34
4.2.3	Variabel Kenyamanan dan Keselamatan	35
4.2.4	Variabel Kualitas Pelayanan.....	37
4.3	Uji Kualitas Data dan Asumsi Klasik	38
4.4	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	42
4.5	Hasil Uji Hipotesis.....	44
4.5.1	Hasil Uji Signifikasi Pengaruh Parsial (Uji t)	44
4.5.2	Hasil Uji Statistik Fisher (Uji F).....	45

4.5.3 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	46
4.6 Pembahasan	47
4.6.3 Aksesibilitas Terhadap Kualitas Pelayanan.....	47
4.6.2 Sarana dan Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan	48
4.6.3 Kenyamanan dan Keselamatan Terhadap Kualitas Pelayanan	49

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan penumpang (Sarana/Prasarana, Aksesibilitas & kenyamanan dan keselamatan) terhadap kinerja pengelola, di Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya cukup bagus dan memadai. Hal ini dibuktikan jawaban dari 100 responden yang menyatakan bahwa aksesibilitas, sarana dan prasarana dan kenyamanan dan keselamatan di Terminal 1 Bandar Udara Juanda mayoritas menjawab baik
2. Berdasarkan hasil perhitungan terdapat pengaruh Sarana/Prasarana, Aksesibilitas & kenyamanan dan keselamatan terhadap kualitas pelayanan, hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 28.799 dengan tingkat signifikan 0,025 dibawah 0,05 hal ini berarti bahwa variabel bebas yang terdiri dari aksesibilitas, sarana dan prasarana, dan kenyamanan dan keselamatan secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhammad. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik Di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang)*. Jurnal ACADEMICA Fisip Untad VOL.03 No. 02 Oktober 2011
- Arnaz, Yenni 2011. *Profesionalisme Dan Sarana Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia*. Jurnal Aviasi Langit Biru. Volume 4 tahun 2011
- Darus, Muhammmad Dhio. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol.3 No.6
- Sugiyono. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Daryanto., Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media
- Ghozali, Imam. 2016. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Empat. Badan Penerbit Universitas diponegoro. Semarang
- Kotler, Philip. 2016. *Marketing Management, (16th Edition)*, New Jersey: Prentice Hall Published.
- Kotler, Philip. dan Garry Armstrong. 2013. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan, Jilid 2, PT. Indeks : Jakarta
- Nugroho, Cahyo. 2013. *Aksesibilitas Halte Dan Kualitas Pelayanan Trans Jogja Dengan Keputusan Pengguna*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta
- Parasuraman, A. 2012. *“Problems and Strategies in Services Marketing”*. Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring)
- Purbayu, B. dan Ashari. 2005. *Analisis Statistik dengan Micrisoft Excel & SPSS*. Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Rachman, Anbiya Fatchur 2013. *Pengaruh Aksesibilitas Halte Terhadap Kualitas Pelayanan Trans Jogja Dengan Keputusan Pengguna*. Jurnal Universitas Pasundan

Santoso, Singgih. 2017. *Menguasai Statistik dengan SPSS 24*. PT. Elex Media Komputindo.

Tjiptono, Fandy. 2013. *Manajemen Jasa. Edisi kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.

